

**PENGARUH EFEKTIVITAS APLIKASI JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO)  
TERHADAP KEPUASAN PROSES PENCAIRAN JAMINAN HARI TUA (JHT)  
(Studi Kasus Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan  
Kantor Cabang Kota Tasikmalaya Tahun 2024)**

Ai Indra Lesmana<sup>1</sup>, Hilda Navisa<sup>2</sup>  
Program Studi Manajemen Perusahaan  
Politeknik Triguna Tasikmalaya  
[hildanavisa33@gmail.com](mailto:hildanavisa33@gmail.com) , [aiindralesmana2@gmail.com](mailto:aiindralesmana2@gmail.com)

### ABSTRACT

*This study aims to determine the effectiveness of the Jamsostek Mobile (JMO) application on participant satisfaction during the Old Age Security (JHT) disbursement process at the Tasikmalaya City Branch Office of the Social Security Administering Agency (BPJS Ketenagakerjaan) in 2024. The effectiveness theory used refers to William N. Dunn, which encompasses efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and feasibility. Meanwhile, customer satisfaction refers to the theory of Kotler and Keller, which states that satisfaction arises from comparing the perceived performance of a product/service (result) to their expectations.*

*This study used a quantitative approach with a descriptive associative method. Data were obtained through questionnaires distributed to 100 respondents using a simple random sampling technique based on the Slovin formula with a 10% error rate. Data analysis was performed using simple linear regression and t-tests.*

*The results of the study indicate that the effectiveness of the Jamsostek Mobile (JMO) application has a positive and significant effect on participant satisfaction in the Old Age Security (JHT) claim process, with a t-count value of 10.697 > t-table 1.660 and a significance of 0.001 < 0.05. The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 53.9% indicates that the effectiveness of the Jamsostek Mobile (JMO) application contributes to participant satisfaction, while the rest is influenced by other factors.*

**Keywords:** *Effectiveness of the Jamsostek Mobile (JMO) Application, Satisfaction with the Old Age Security (JHT) Disbursement Process, Social Security Administration (BPJS Ketenagakerjaan) Tasikmalaya City Branch Office.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) terhadap kepuasan peserta dalam proses pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya tahun 2024. Teori efektivitas yang digunakan mengacu pada William N. Dunn yang mencakup efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, kelayakan. Sementara itu, kepuasan pelanggan mengacu pada teori Kotler dan Keller yang menyatakan bahwa kepuasan timbul dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk/jasa (hasil) terhadap ekspektasi mereka..

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif asosiatif. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden dengan teknik *simple random sampling* berdasarkan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta dalam proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT), dengan nilai t-hitung  $10,697 > t\text{-tabel } 1,660$  dan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 53,9% menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) memberikan kontribusi terhadap kepuasan peserta, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata kunci:** Efektivitas Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO), Kepuasan Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (JHT), Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya.

## A. Pendahuluan

### a. Pedahuluan

Perubahan teknologi digitalisasi yang terjadi saat ini sudah semakin nyata, transformasi informasi merupakan suatu kebutuhan dalam kemajuan organisasi baik yang berskala kecil sampai organisasi yang besar, begitu juga dengan sistem layanan yang sudah berubah dari manual ke digital sehingga diharapkan hal ini semua dapat meningkatkan efektivitas kerja juga dapat meningkatkan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut.

Seiring dengan penggunaan digitalisasi pada pusat-pusat pelayanan yang ada di Indonesia Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan semakin dituntut untuk lebih *adaptive* dan berinovasi berupaya maksimal dan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pada masyarakat terutama pada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) tersebut.

Bukan saja Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan pusat yang melakukan peningkatan pelayanan yang lebih baik namun Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan cabang kota Tasikmalaya tentunya melakukan peningkatan pelayanan secara bertahap dan berkelanjutan melalui proses yang cukup panjang.

Kota Tasikmalaya, sebagai salah satu kota berkembang di Jawa Barat, memiliki jumlah peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan yang cukup besar. Hal ini dapat dilihat dari data yang disajikan dari website Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia (Kemnaker) bahwa sampai dengan Juni 2024, jumlah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan tercatat sebanyak 58,80 juta orang yang terdiri dari sekitar 65,99 persen peserta aktif dan sekitar 34,01 persen peserta non aktif. Jumlah ini meningkat sekitar 4,68 persen jika dibandingkan dengan jumlah kepesertaan pada periode Juni 2023.

Dari data tersebut diatas menunjukkan bahwa harus adanya peningkatan pelayanan

yang lebih nyata supaya pelayanan lebih efektif dan kepuasan peserta semakin meningkat adapun salah satu bentuk nyata dari upaya peningkatan tersebut adalah adanya aplikasi tambahan untuk membantu peserta supaya lebih merasakan kelancaran dan kenyamanan dalam pelayanannya, salah satu contohnya adalah diperkenalkan Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO).

Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). hadir sebagai solusi digital yang tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan melalui transparansi dan efisiensi layanan yang berkelanjutan dan Aplikasi ini juga dirancang untuk memperoleh peserta dalam mengakses berbagai layanan secara online.

Akan tetapi, jika aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO), dapat bekerja secara efektif, maka secara teoritis akan berdampak positif terhadap kepuasan peserta, karena peserta merasa terbantu, dipermudah, dan memperoleh pelayanan yang sesuai harapan.

Hal ini juga disampaikan oleh para ahli dalam mendefinisikan efektivitas itu sendiri seperti salah satunya menurut Wiliam N Dunn (2003 : 429). Menurutny bahwa :

“ Efektivitas berkenaan apakah suatu alternative mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan yang secara dekat berhubungan denagan rasionalitas teknis, selalu diukut dari unit produk atau layanan atau nilai moneternya “.

Harapan dari efektivitas itu sendiri munculnya kepuasan bagi peserta pengguna aplikasi tersebut, sedangkan kepuasan itu sendiri merupakan hasil evaluasi peserta terhadap layanan yang mereka terima, apakah sesuai, melebihi, atau dibawah harapan mereka,

Menurut Kotler dan Keller (2021) : “ Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan baik barang / jasa (hasil) terhadap ekspektasi mereka”

Jadi, jika aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO), dapat bekerja secara efektif, maka secara teoritis akan berdampak positif terhadap kepuasan peserta, karena peserta merasa terbantu, dipermudah, dan memperoleh pelayanan yang sesuai harapan.

Namun, dalam implementasinya, tidak sedikit peserta yang masih mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi ini, khususnya dalam pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT).

Selama melakukan observasi peneliti menemukan beberapa fenomena masalah yang berkaitan dengan hal tersebut diatas, adapun permasalahan yang sering terjadi seperti:

1. Kendala aplikasi login, ketidaktahuan dalam penggunaan aplikasi, bahkan kegagalan dalam proses klaim itu sendiri. Hal ini dapat menurunkan tingkat efektivitas aplikasi dan berdampak langsung pada tingkat kepuasan peserta terhadap layanan secara keseluruhan.
2. Gangguan jaringan sehingga sistem dari aplikasi ini sendiri belum optimal dalam meningkatkan kepuasan pesertanya.

Dari fenomena masalah inilah sehingga, peneliti tertarik melakukan sebuah penelitian yang berjudul “**Pengaruh Efektivitas Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) Terhadap Kepuasan Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) (Studi Kasus Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Tasikmalaya Tahun 2024)**”.

## **b. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas pengguna aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dalam proses pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) oleh peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui kepuasan peserta terhadap proses pencairan Jaminan Hari

Tua (JHT) yang dilakukan melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO).

3. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) terhadap kepuasan proses Pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) (Studi Kasus Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya Tahun 2024).

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif asosiatif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena peneliti ini bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh efektivitas aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) terhadap kepuasan peserta dalam proses pencairan Jaminan Hari Tua (JHT).

Menurut Gunawan (2022) menyebutkan bahwa “penelitian kuantitatif adalah penyelidikan sistematis yang fokus pada kuantifikasi variabel dan analisis data numerik untuk mengungkap hubungan dan menggeneralisasi temuan dengan metode statistik guna memastikan objektivitas dan keandalan hasil”.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner kepada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan yang telah menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) untuk pencairan Jaminan Hari Tua (JHT).

### **a. Populasi**

Populasi menurut (Handayani, 2020) adalah “suatu elemen dalam penelitian yang memiliki totalitas dengan ciri sama, dapat berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu objek yang akan diteliti”. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kota Tasikmalaya yang telah menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) untuk proses pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) pada tahun 2024 yaitu sebanyak 38.395 peserta.

### **b. Sampel**

Menurut Moningkey dan Wahyuni (2023: 52) Sampel adalah “bagian populasi terjangkau yaitu kelompok individu dengan karakteristik tertentu yang memenuhi kriteria penelitian”.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Simple Random Sampling, dengan perhitungan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin dan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%. Sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden.

### C. Hasil dan Pembahasan

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.967	1.711		3.486	.001
Efektivitas	.448	.042	.734	10.697	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Hasil analisis data menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta dalam proses pencairan Jaminan Hari Tua (JHT). Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diperoleh nilai t-hitung sebesar 10,697, sedangkan t-tabel sebesar 1,660, sehingga t-hitung > t-tabel. Selain itu, nilai signifikansi (p-value) sebesar  $0,001 < 0,05$ , yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,539 menunjukkan bahwa 53,9% variasi kepuasan peserta dapat dijelaskan oleh efektivitas aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO), sedangkan sisanya 46,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti kualitas pelayanan dari petugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan, gaya kepemimpinan dalam manajemen layanan, serta ketersediaan fasilitas penunjang seperti ruang tunggu, informasi pelayanan, atau dukungan teknologi lainnya. Faktor-faktor ini dapat berkontribusi terhadap persepsi dan pengalaman peserta selama proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT).

Secara deskriptif, mayoritas responden menyatakan bahwa aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) mudah

digunakan, mempermudah akses informasi klaim, dan mempercepat proses pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) tanpa harus datang langsung ke kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran aplikasi digital seperti Jamsostek *Mobile* (JMO) telah memenuhi sebagian besar harapan pengguna.

Namun demikian, masih ditemukan responden yang mengalami hambatan teknis, seperti kesalahan sistem atau proses verifikasi yang lambat. Ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan digital secara berkelanjutan, baik dari segi teknis maupun pendampingan penggunaan aplikasi kepada peserta.

Temuan ini sejalan dengan teori efektivitas layanan publik menurut Dunn (2018), yang menyatakan bahwa layanan dikatakan efektif jika mampu mencapai tujuan yang diharapkan dengan sumber daya yang tersedia. Selain itu, hasil ini mendukung konsep kepuasan pelanggan menurut Kotler & Keller (2021), yang menekankan pentingnya kesesuaian antara harapan dan pengalaman pengguna.

### D. Simpulan dan Saran

#### a. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara efektivitas aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) terhadap kepuasan peserta dalam proses pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Tasikmalaya. Efektivitas penggunaan aplikasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, khususnya dalam aspek kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan proses klaim.

#### b. Saran

Disarankan agar Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan terus mengembangkan fitur-fitur aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO), terutama dalam

mengatasi kendala teknis dan memberikan edukasi digital kepada peserta. Selain itu, peningkatan sistem informasi dan layanan pelanggan berbasis aplikasi dapat menjadi strategi untuk memperkuat kepercayaan dan kepuasan peserta secara berkelanjutan.

#### **E. Daftar Pustaka**

- Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia (Kemnaker).(2024).Peserta BPJS Ketenagakerjaan, Juni Tahun 2024.Diakses pada 15 Mei 2025, <https://satudata.kemnaker.go.id/data/kumpulan-data/1886>
- Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. Bumi Aksara
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Trussmedia Grafika.
- Moningkey, F., & Wahyuni, J. (2023). Pengaruh Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Team Assisted Individualiation (TAI) Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Kelas V SD Inpres Tuminting. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan (JIWP)*, 9(2), 43–52.
- Dunn, W. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik: Edisi Kedua*. UGM Press.
- Dunn, W. (2018). *Public Policy Analysis: An Introduction* (5 ed.). Routledge.
- Ermida, N. E., Ghalib, S., & Wahyuni, N. (2022). Pengaruh Diskon dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Tix ID di Kota Banjarmasin. *Smart Business Journal*, 1(1), 41. <https://doi.org/10.20527/sbj.v1i1.12790>